



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS

I trimestre 2026

**Grupo de Gestión y Seguimiento
PQRSD**

2026





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

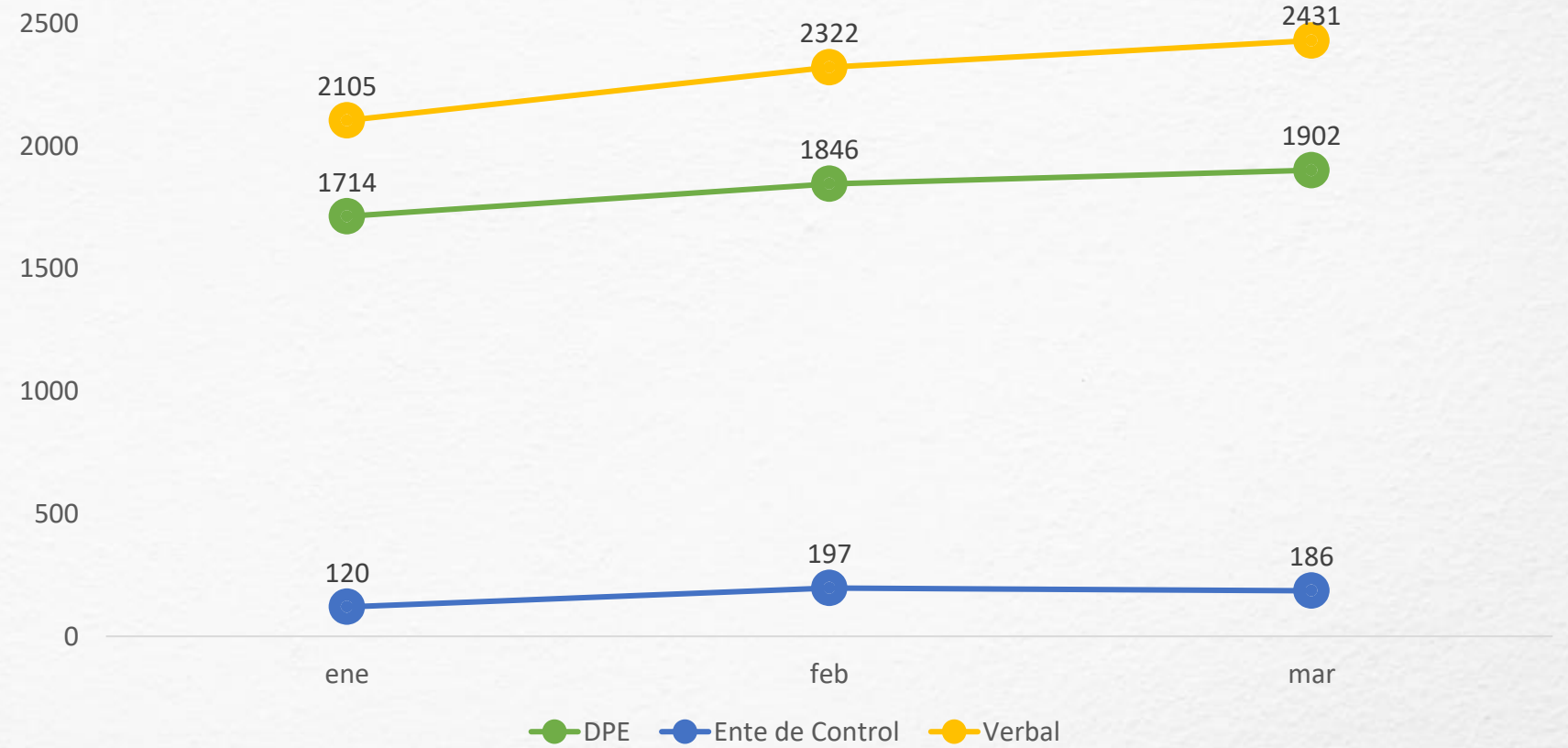
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Le corresponde al Grupo de Gestión y Seguimiento PQRSD realizar el seguimiento y la generación de alertas a las diferentes dependencias, con el fin de evitar que la entidad responda fuera de término las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que presentan los diferentes grupos de interés.

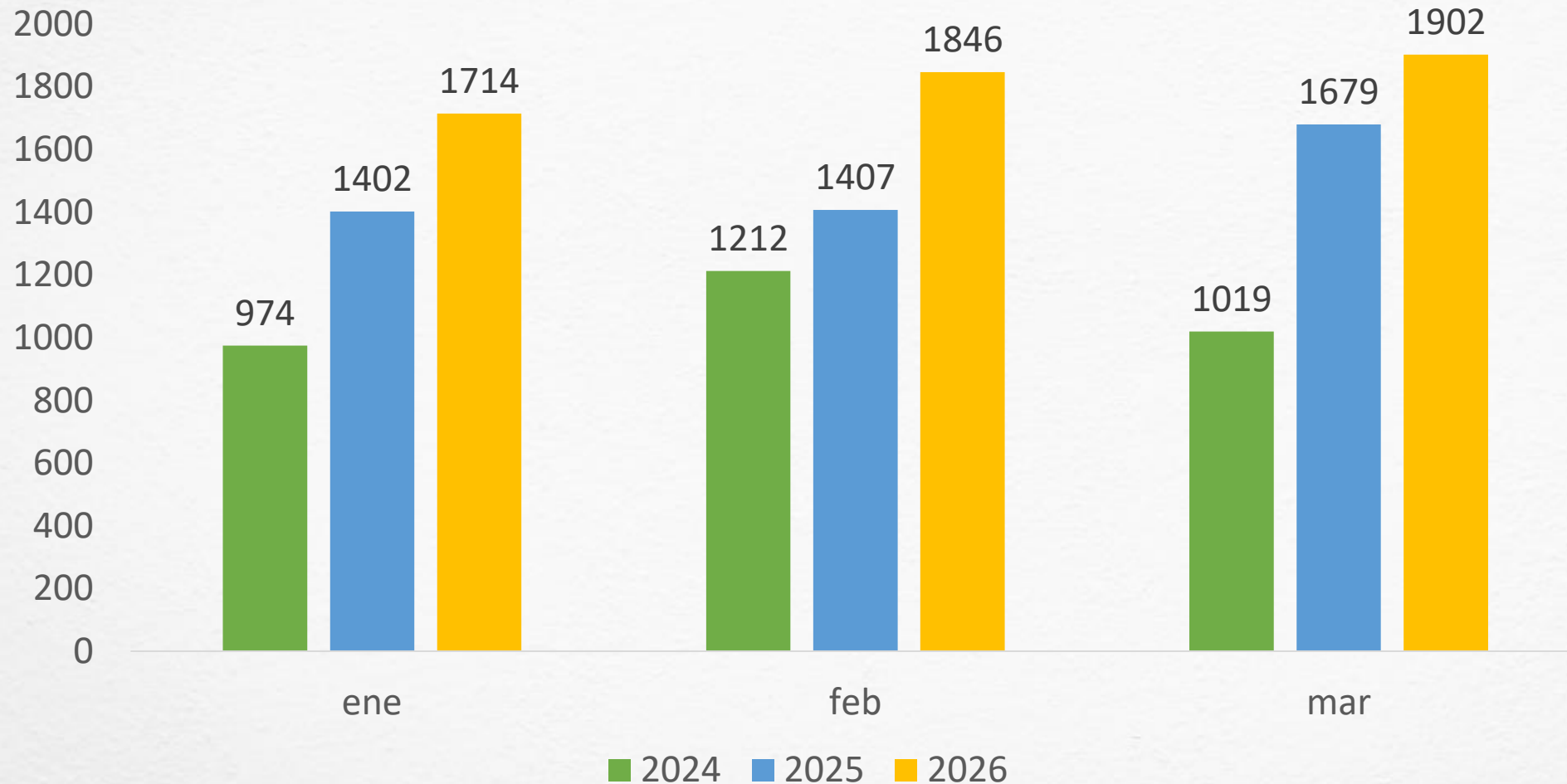


PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A MARZO DE 2026

PQRS_ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje
Verbal	6858	53.48%
Escrita	5462	42.60%
Ente de Control	503	3.92%
Total general	12823	100.00%



COMPARACIÓN PQRS ESCRITAS 2024-2026



OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- MARZO DE 2026

Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,83% de cumplimiento.

Tipo	Cuenta de Observaciones	Porcentaje	Traslados
Verbal	6858	53,48%	
Resuelto en Tiempo	6858	53,48%	
DPE	5462	42,60%	
Resuelto en Tiempo	31	0,24%	196
Resuelto Fuera de Tiempo	5421	42,28%	
Por Resolver en tiempo	10	0,08%	
Entes de Control	503	3,92%	
Resuelto en Tiempo	2	0,02%	24
Por Resolver en tiempo	501	3,91%	
Total general	12823	100,00%	220

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 220 peticiones.



Grupo	Cantidad
GRUPO DE GESTION Y SEGUIMIENTO DE PQRSD	11331
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	378
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	276
GRUPO DE PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	229
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	203
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS AMBIENTALES	157
GRUPO DE VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	86
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	46
GRUPO DE CERTIFICACIONES DE EMISIONES POR PRUEBA DINAMICA	39
GRUPO DE EVALUACION DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	28
GRUPO DE GESTION DE NOTIFICACIONES	25
GRUPO DE COBRO COACTIVO	17
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	3
GRUPO DE INSTRUMENTOS	3
GRUPO DE CONCEPTOS JURIDICOS	1
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
Total general	12823

Peticiones resueltas fuera de tiempo

Grupo	Cantidad
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	4
GRUPO DE VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	3
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	2
GRUPO DE EVALUACION DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
Total general	10

Acciones:



Mesa de trabajo para identificar la causa raíz con las dependencias involucradas.



Generación de planes de mejoramiento

ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA



Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

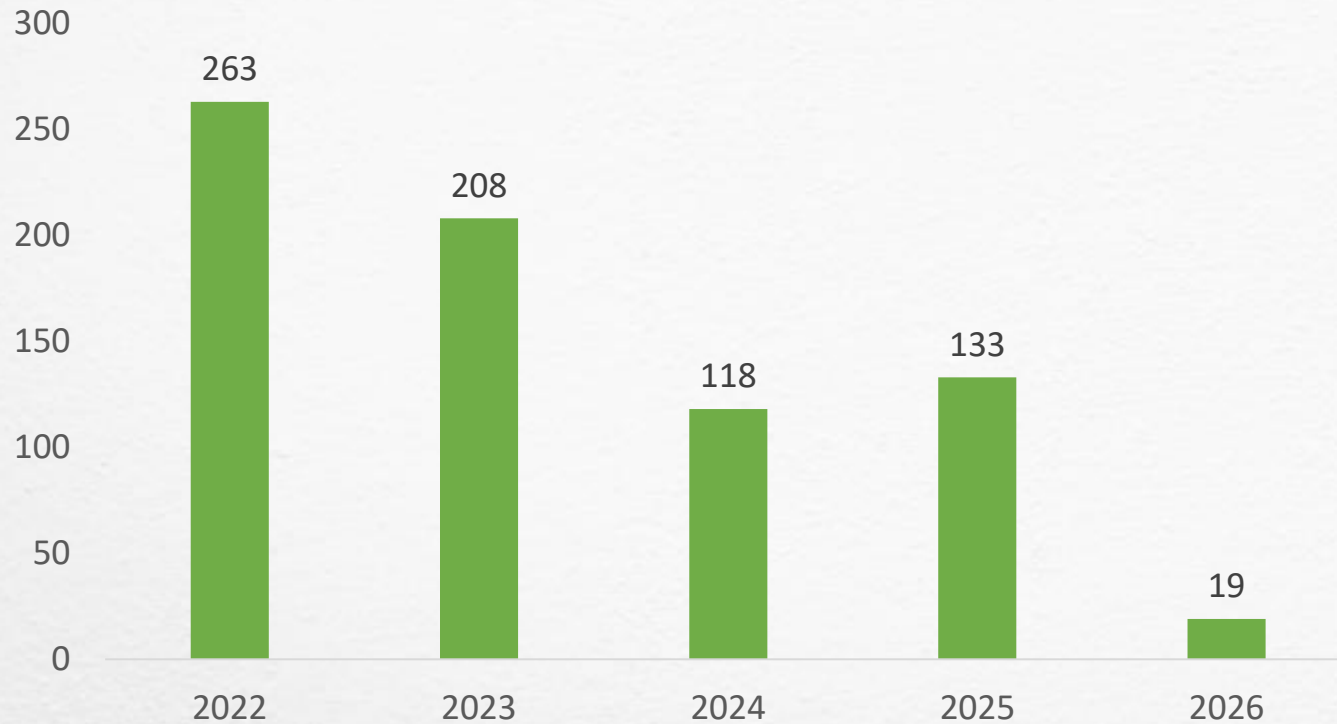
Los **503 ECOS** entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2026, se resolvieron dentro del término de oportunidad

Grupo	Cantidad
GRUPO DE GESTION Y SEGUIMIENTO DE PQRSD	503
Total general	503



DENUNCIAS ENERO A DICIEMBRE DE 2025

La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2026, se recibieron **19**.





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2026, la Entidad no recibió queja y reclamos en comparación con el 2025 donde se recibieron una queja y un reclamo



RECOMENDACIONES GENERALES



Se está generando mejoras dentro del aplicativo de ANLA responde que permiten dar celeridad a las solicitudes de derecho de petición.



Se recomienda estar atentos a los correos de alerta de próximos vencimientos, enviados por parte del Grupo de Gestión y Seguimiento PQRSD como seguimiento a la gestión de los DPE.



Para las peticiones que requieren apoyo de otras dependencias, se debe continuar con el compromiso de dar o solicitar los insumos de manera oportuna.






Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



GRACIAS

www.anla.gov.co

 **Facebook**
@ANLACol

 **X**
@ANLA_Col

 **Instagram**
ANLA_Col

 **Youtube**
@ANLA_Col - Autoridad
Nacional de Licencias
Ambientales

 **LinkedIn**
Autoridad Nacional de
Licencias Ambientales

 **Tik Tok**
anla_col